

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam pembangunan sumber daya manusia. Rumah sakit memiliki peran strategis dalam memberikan layanan kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengembangkan strategi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan.

Di Indonesia, persaingan antar rumah sakit semakin ketat akibat pertumbuhan jumlah fasilitas kesehatan, kemajuan teknologi, perubahan regulasi, serta meningkatnya ekspektasi pasien. Oleh karena itu, setiap rumah sakit memerlukan perencanaan strategis yang berbasis analisis sistematis.

Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan sebagai rumah sakit militer memiliki peran ganda, melayani prajurit TNI dan masyarakat umum. Keunggulannya terletak pada disiplin organisasi dan dukungan kelembagaan, namun juga menghadapi tantangan seperti regulasi internal, segmentasi pasar khusus, dan persaingan dengan rumah sakit umum dan swasta.

Perubahan hubungan rumah sakit dan pasien, terutama sejak adanya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), menuntut pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, analisis strategis menjadi kebutuhan penting.

Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal organisasi. Namun, SWOT memiliki keterbatasan karena bersifat subjektif. Kombinasi SWOT dengan metode lain dapat membantu menentukan prioritas strategi secara lebih objektif.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa analisis SWOT efektif dalam merumuskan strategi pengembangan di rumah sakit, meskipun belum banyak diterapkan pada rumah sakit militer. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengisi kesenjangan tersebut.

Lingkungan Kota Medan yang kompetitif menuntut Rumah Sakit Putri Hijau untuk memiliki strategi yang kuat dengan mempertimbangkan faktor internal (SDM, fasilitas, manajemen) dan eksternal (peluang kerja sama, teknologi, serta ancaman persaingan dan regulasi).

Dengan demikian, penelitian ini penting untuk mendukung perencanaan strategis rumah sakit melalui analisis SWOT.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang memengaruhi pengembangan pelayanan.
2. Posisi strategis rumah sakit berdasarkan analisis SWOT.
3. Faktor internal dominan yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Umum

Menganalisis strategi pengembangan pelayanan Rumah Sakit TK II Putri Hijau Medan menggunakan pendekatan SWOT.

Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi pelayanan.
2. Menentukan posisi strategis rumah sakit berdasarkan analisis SWOT.
3. Mengidentifikasi faktor internal dominan yang memengaruhi kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Sebagai referensi akademik dalam kajian strategi pengembangan pelayanan rumah sakit berbasis analisis SWOT.

Manfaat Praktis

1. **Bagi rumah sakit:**
Sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. **Bagi masyarakat:**
Meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, dan akses terhadap pelayanan kesehatan.